

## **DE PROVINCIERAAD VAN WEST-VLAANDEREN,**

Gelet op het provinciedecreet, in het bijzonder de artikelen 2, 42, 43, 190 en 191;

Overwegende dat het provinciedecreet een onderscheid maakt tussen een verplichte eerstelijns (interne) klachtenbehandeling en een facultatieve tweedelijns klachtenbehandeling;

Overwegende dat het bij de introductie van een systeem van klachtenbehandeling aangewezen is om te starten met de eerstelijns (interne) klachtenbehandeling; dat de uitwerking van een tweedelijns klachtenbehandeling via ofwel de inrichting van een eigen ombudsdienst ofwel een overeenkomst met de Vlaamse ombudsman op dit moment als niet prioritair wordt beschouwd;

Overwegende dat via dit reglement de eerstelijns klachtenbehandeling wordt geregeld; dat deze eerstelijns klachtenbehandeling verplicht op ambtelijk niveau moet worden georganiseerd en maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben;

Overwegende dat de eerstelijns klachtenbehandeling gesitueerd wordt in een ruimer kader van openbaarheid, van gewijzigde relaties tussen burger en bestuur, van een kwaliteitsdenken en tenslotte van meer rechtsbescherming voor de burger;

Gelet op het voorstel van de deputatie.

### **BESLUIT:**

#### **Enig artikel:**

Goedkeuring wordt verleend aan volgend reglement betreffende de klachtenbehandeling.

## **PROVINCIAAL REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING**

### **HOOFDSTUK 1 - ALGEMENE BEPALINGEN EN TOEPASSINGSGBIED**

#### **Artikel 1:**

Dit reglement organiseert voor het provinciebestuur van West-Vlaanderen, op ambtelijk niveau, een systeem voor de (eerstelijns)behandeling van klachten over de handelingen en de werking van het provinciebestuur.

#### **Artikel 2:**

Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten die betrekking hebben op:

- 1° de provinciale diensten,
- 2° de intern verzelfstandigde agentschappen (IVA's) opgericht overeenkomstig het provinciedecreet, die onder de rechtspersoonlijkheid van de provincie West-Vlaanderen ressorteren,
- 3° de (gewone) provinciebedrijven opgericht overeenkomstig de provinciewet, die onder de rechtspersoonlijkheid van de provincie West-Vlaanderen ressorteren, en dit zolang zij nog niet in overeenstemming zijn gebracht met het provinciedecreet (zie overgangsregeling voorzien in artikel 266 provinciedecreet).

Een handeling van een persoon, werkzaam in opdracht van en onder de verantwoordelijkheid van een provinciale dienst, een intern verzelfstandigd agentschap of een (gewoon) provinciebedrijf, wordt beschouwd als een handeling van deze dienst, dit agentschap of dit provinciebedrijf.

Dit reglement is niet van toepassing op de behandeling van klachten die betrekking hebben op de werking en de handelingen van:

- 1° de provincieraad, de deputatie of hun leden;
- 2° de autonome provinciebedrijven opgericht overeenkomstig de provinciewet en de extern verzelfstandigde agentschappen opgericht overeenkomstig het provinciedecreet;
- 3° VZW's, verenigingen of andere rechtspersoon waarin de provincie vertegenwoordigd is of waarvan zij lid is.

### **Artikel 3:**

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

1° Klacht: een manifeste uiting van ontevredenheid (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een natuurlijke persoon (individueel of in groep), een rechtspersoon, of een andere overheid in de hoedanigheid van burger of bestuurde klaagt bij het provinciebestuur over een door dit bestuur (al dan niet) verrichte handeling of prestatie; een klacht heeft betrekking op een concrete handelswijze in een bepaalde aangelegenheid, of een concrete toepassing van een bestaande regelgeving.

Algemene klachten over de regelgeving van de provincie, algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid, klachten over beleidsvoornemens of verklaringen, worden niet als een klacht in de zin van dit reglement beschouwd.

Meldingen van feiten die het provinciebestuur redelijkerwijze niet kon voorkomen, informatievragen en suggesties, worden niet als een klacht in de zin van dit reglement beschouwd. Meldingen, informatievragen en suggesties, worden behandeld volgens de eigen inzichten van de betrokken dienst of het betrokken IVA of provinciebedrijf.

2° Klachtenbehandelaar: het personeelslid van de dienst communicatie, of zijn vervanger, aangeduid door de provinciegriffier, die de klacht registreert, opvolgt en hierover rapporteert.

3° Managementteam: het managementteam, ingesteld overeenkomstig artikel 92 van het provinciedecreet.

4° Provinciale dienst: elke organisatorische eenheid zoals bepaald binnen het organogram van de provinciale administratie, ongeacht de benaming ervan.

### **Artikel 4:**

De klachten die het voorwerp uitmaken van bijzondere systemen of procedures, zoals o.m. het kwaliteitssysteem binnen POVLT, het schoolreglement binnen de provinciale scholen of de algemene verkoopvoorwaarden van Tinck worden bij voorrang behandeld overeenkomstig die systemen. Enkel de klachten die niet gevat worden door die bijzondere systemen worden behandeld overeenkomstig dit reglement.

### **Artikel 5:**

Iedereen heeft het recht op een kosteloze, tijdige, behoorlijke en onpartijdige behandeling van zijn klacht.

## **HOOFDSTUK 2 - WIJZE VAN INDIENEN EN REGISTRATIE VAN EEN KLACHT**

### **Artikel 6:**

Een klacht kan bij het provinciebestuur ingediend worden via een standaardformulier, waarvan het model bepaald wordt door de deputatie.

Het indienen van dit standaardformulier kan:

1° hetzij schriftelijk bij gewone brief gericht aan het provinciebestuur van West-Vlaanderen, en geadresseerd op de zetel van de provincie zijnde het provinciehuis Boeverbos, Koning Leopold III-laan, 41 te 8200 Brugge;

2° hetzij schriftelijk door afgifte aan het onthaal van het provinciehuis Boeverbos of het communicatiecentrum Tolhuis, Jan Van Eyckplein, 2 te 8000 Brugge;

3° hetzij elektronisch via de website van het provinciebestuur.

### **Artikel 7:**

§1. Een klacht die op een andere manier dan via het standaardformulier ter kennis wordt gebracht van het communicatiecentrum Tolhuis wordt ook in ontvangst genomen indien:

1° de identiteit en het adres van de klager bekend zijn, en

2° de klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen het gericht is.

§2. Het personeelslid van het communicatiecentrum Tolhuis dat deze klacht in ontvangst neemt, vult zelf op basis van de schriftelijke, mondelinge of elektronische verklaringen van de indiener van de klacht het standaardformulier in, en stuurt dat (desgevallend aangevuld met de schriftelijke of

elektronische weergave van de klacht door de indiener als bijlage) onverwijld door naar de klachtenbehandelaar.

**Artikel 8:**

Alle klachten die overeenkomstig artikel 6 en 7 van dit reglement zijn ingediend, worden onverwijld opgenomen in een centraal register, opgemaakt en bijgehouden door de klachtenbehandelaar.

**HOOFDSTUK III - KLACHTENBEHANDELING**

**Artikel 9:**

Elke klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld en uiterlijk binnen de 45 kalenderdagen, te rekenen vanaf de dag van de registratie van de klacht. De provinciegriffier, het managementteam en de klachtenbehandelaar, nemen bij de behandeling van de klachten een strikte neutraliteit en onpartijdigheid in acht, die maximaal onafhankelijk is van de provinciale dienst, het IVA of het provinciebedrijf waarop de klacht betrekking heeft. Zij kunnen geen instructies krijgen over de wijze waarop zij de klacht inhoudelijk behandelen.

**Artikel 10:**

Mogelijke resultaten van de klachtenbehandeling zijn:

- 1° onontvankelijk
- 2° ontvankelijk en ongegrond
- 3° ontvankelijk, gegrond en opgelost
- 4° ontvankelijk, gegrond, maar onopgelost (waaronder niet op te lossen via de klachtenbehandeling).

**Artikel 11:**

Een klacht is onontvankelijk in de volgende gevallen:

- 1° wanneer het geen klacht betreft, in de zin van dit reglement
- 2° wanneer de klacht geen betrekking heeft op een dienst, een gewoon provinciebedrijf of een IVA van de provincie in de zin van artikel 2 van dit reglement;
- 3° indien de klacht betrekking heeft op feiten:
  - a. waarover reeds vroeger een klacht door de indiener werd ingediend, die al werd behandeld conform dit klachtenreglement;
  - b. die langer dan een jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
  - c. waarover (nog) niet alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden werden aangewend of waarover een juridictioneel beroep aanhangig is;
  - d. die onvoldoende duidelijk zijn omschreven;
- 4° indien het belang van de klager kennelijk onvoldoende is.
- 5° indien de klacht anoniem is ingediend, namelijk zonder vermelding van de identiteit en het adres van de klager.

**Artikel 12:**

- §1. De klachtenbehandelaar kan, eventueel zonder dat daartoe een nader onderzoek nodig is, of na de nodige inlichtingen daarvoor te hebben ingewonnen, oordelen dat een klacht kennelijk onontvankelijk of kennelijk ongegrond is.
- §2. In voorkomend geval deelt de klachtenbehandelaar binnen de tien kalenderdagen de onontvankelijkheid en de redenen daarvoor mee aan de klager.
- §3. Indien de klacht kennelijk onontvankelijk is omdat hij niet gericht is tegen een dienst, een gewoon provinciebedrijf of een IVA van de provincie wordt aan de klager meegedeeld voor wie hij vermoedelijk bedoeld is, indien dit duidelijk te achterhalen is. Desgevallend kan de klacht daarenboven door de klachtenbehandelaar zelf doorgestuurd worden naar deze (bestuurs)instantie, wat eveneens aan de klager wordt meegedeeld.
- §4. Indien de klacht onontvankelijk is omdat de feiten onvoldoende duidelijk zijn omschreven of omdat het belang van de klager als kennelijk onvoldoende wordt geacht, wordt aan de klager meegedeeld dat hij de nodige verduidelijking kan geven.

**Artikel 13:**

In de overige gevallen wordt zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen de tien kalenderdagen door de klachtenbehandelaar (schriftelijk of via elektronische weg) kennis gegeven van de ontvangst van de klacht aan de persoon die de klacht indiende, met de mededeling dat die klacht geregistreerd is, dat zal nagegaan worden of de klacht ontvankelijk is, en zo ja, dat hij zal onderzocht worden. De termijnen voor de klachtenbehandeling worden meegedeeld.

**Artikel 14:**

Onverwijld na de registratie verstuurt de klachtenbehandelaar de klacht tegelijkertijd door naar het diensthoofd van de dienst of het hoofd van het intern verzelfstandigde agentschap of gewoon provinciebedrijf waarop de klacht betrekking heeft en naar de provinciegriffier .

**Artikel 15:**

Het diensthoofd of hoofd van het IVA of het provinciebedrijf, formuleert na onderzoek, waarbij alle informatie kan worden ingewonnen, een gemotiveerd voorstel van antwoord over de ontvankelijkheid en, indien ontvankelijk, over de gegrondheid van de klacht. Indien de klacht gegrond is, wordt zo mogelijk een oplossing voorgesteld.

**Artikel 16:**

- §1. Het ontwerp van antwoord wordt, binnen de termijn die door de klachtenbehandelaar bij het doorsturen van de klacht werd bepaald, tegelijkertijd bezorgd aan de provinciegriffier en aan de klachtenbehandelaar.
- §2. De provinciegriffier oordeelt of het voorstel van antwoord van het diensthoofd of het hoofd van het IVA kan bijgetreden worden, of als dit antwoord herzien of aangevuld dient te worden en deelt dit onverwijld mee aan de klachtenbehandelaar en aan het diensthoofd.

**Artikel 17:**

In afwijking van het voorgaande wordt een klacht die betrekking heeft op de provinciegriffier, de griffie, of een personeelslid hiervan door de klachtenbehandelaar toegestuurd aan de leden van het managementteam. Het managementteam, met uitsluiting van de provinciegriffier en het hoofd van de dienst griffie, formuleert een antwoord en bezorgt dit aan de klachtenbehandelaar.

**Artikel 18:**

Na ontvangst van het antwoord deelt de klachtenbehandelaar aan de indiener van de klacht onverwijld mee wat het resultaat van de klacht is en welk gevolg aan de klacht werd gegeven.

**Artikel 19:**

Zodra het provinciebestuur, lopende de procedure, aan de klacht tegemoet gekomen is naar tevredenheid van de klager, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht volgens de bepalingen van dit reglement.

**HOOFDSTUK IV- RAPPORTERING****Artikel 20:**

- §1. Het managementteam superviseert de klachtenbehandeling, en kan daartoe alle nodige of nuttige maatregelen treffen.
- §2. De klachtenbehandelaar staat in voor een periodieke of ad hoc rapportering aan het managementteam en de deputatie, met het oog op de eventuele bijsturing van het beheer van de diensten.

In het bijzonder distilleert de klachtenbehandelaar de weerkerende klachten en tendensen, formuleert generieke suggesties voor de verbetering van de dienstverlening en doet voorstellen voor de stroomlijning van de dienstverlening.

**HOOFDSTUK V - SLOTBEPALINGEN****Artikel 21:**

Dit reglement wordt bij dienstorder meegedeeld aan de personeelsleden van de provinciale diensten, de (gewone) provinciebedrijven en de intern verzelfstandigde agentschappen (IVA's) die onder de rechtspersoonlijkheid van de provincie West-Vlaanderen ressorteren.

**Artikel 22:**

Dit reglement treedt in werking op 1 september 2008.

Brugge, 3 juli 2008

De provinciegriffier,  
(get.) Hilaire Ost

De voorzitter,  
(get.) Jean de Bethune